



SECRETARIA GENERAL

INFORME RETROALIMENTACION DE ENCUESTAS MES DE MAYO DE 2018

El presente informe expone la calificación de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios en las secretarías y áreas de la Alcaldía Municipal en las que la respuesta es “regular o malo” así como las felicitaciones que reciben las secretarías con el fin de realizar seguimiento y recopilación de sugerencias manifestadas por los mismos usuarios para ser socializadas según corresponda por parte de la dirección de atención integral al usuario y pqr.

1. Datos e información

En el mes de abril se recibieron 566 calificadas encuestas de satisfacción al usuario de las diferentes secretarías y áreas de la administración municipal de Cajicá, de las cuales (32) tuvieron una o varias preguntas con valoraciones negativas (regular o malo) de la siguiente forma:

Nota: En el acumulado de encuestas calificadas se tiene en cuenta a los satélites de atención al adulto mayor pero no se hace retroalimentación con el usuario ya que estas se realizan de manera presencial por la dirección de atención integral al usuario y PQRs.

PREGUNTA AFECTADA	SECRETARIA AFECTADA	RESPUESTA	
		R	M
LAS INSTALACIONES FISICAS SON ACORDES PARA LA ATENCION AL USUARIO	OFICINA DE PRENSA Y TELECOMUNICACIONES	1	1
	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	1
	PORTAL INTERACTIVO	1	1
	OFICINA DEL SISBEN	5	3
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	2	
	DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO	1	
		2	



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



SECRETARIA GENERAL

	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL		
	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	
	DIRECCIÓN DE JUVENTUDES	2	
	FAMILIAS EN ACCIÓN	1	
	MUJER Y GENERO	2	
LA PERSONA QUE LO ATENDIO TUVO UN TRATO AMABLE Y CORDIAL	OFICINA DEL SISBEN	1	
LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA RESPUESTA A SU NECESIDAD	OFICINA DEL SISBEN	1	
	COMISARIA 1	1	
	COMISARIA 2	1	
EL TIEMPO QUE ESPERO QUE EN LA DEPENDENCIA DONDE ACUDIO FUE ADECUADO	OFICINA DEL SISBEN	1	
LA PERSONA QUE LO ATENDIO DEMUESTRA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA	INSPECCIÓN DE POLICIA II	1	
	OFICINA DEL SISBEN	1	

Por lo anterior la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs realiza retroalimentación con algunos de los usuarios que califican negativamente las preguntas en las encuestas de satisfacción aplicadas dentro de la administración municipal, donde el 78 % de las encuestas afectadas muestran insatisfacción a la pregunta “¿las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuarios?” Los usuarios que asistieron a los cursos cortos del Sena, manifiestan que el espacio que se dispuso para los cursos fue muy pequeño y además no alcanzaron los computadores para todos los asistentes.





SECRETARIA GENERAL

Los ciudadanos que asistieron a la oficina de Sisben en el mes de mayo manifiestan que:

- ✓ En este espacio se presenta humedad.
- ✓ El espacio que se dispone para el funcionamiento del sisben no es un espacio adecuado para la atención al usuario, ya que es muy estrecho por ejemplo se presentan madres con coches y es imposible el paso.
- ✓ Debido a que este espacio es pequeño, se disponen sillas de espera en la parte de afuera de esta oficina lo que provoca muchas veces que el usuario no escuche su turno y lo pierda.

Los asistentes del mes de mayo a las oficinas de casa de juventud y Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural también presentan inconformidades respecto a las instalaciones físicas como:

- ✓ En la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural no se dispone de sillas de espera para el ciudadano.
- ✓ Los asistentes del mes de mayo a la Casa de Juventud (Politécnico) manifiesta que esta dependencia es muy lejos y además no cuenta con servicio de agua.

Además, los ciudadanos realizan observaciones positivas frente a:

- ✓ Las personas que asistieron a la ludoteca centro, expresan que todo lo que ofrece este espacio es excelente.
- ✓ Muy buena organización y aseo de la ludoteca centro.
- ✓ Los arreglos que se le hicieron a la ludoteca de canelo son excelentes.
- ✓ Secretaria de Transporte y Movilidad destacan el excelente servicio para el municipio con el préstamo de las bicicletas. Una ciudadana sugiere que algunas bicicletas cuenten con sillas para bebés.

También los asistentes del mes de mayo de las diferentes secretarías destacan algunas dependencias como:

Comisaria 2: Excelente atención y amabilidad de los funcionarios. Un ciudadano destaca la excelente atención de la funcionaria Rosa Castillo.

La Secretaria Jurídica y la Ventanilla de Hacienda también presentan observaciones de excelente servicio y atención al ciudadano.

Por lo anteriormente mencionado la Dirección de Atención Integral al Usuario con el fin de disminuir los índices de insatisfacción lleva a cabo acciones preventivas como la de poner en conocimiento a las Secretarías el nivel de insatisfacción y sugerencias manifestadas por los ciudadanos.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





SECRETARIA GENERAL

Así como exaltar a las secretarias que reciben felicitaciones por parte de los ciudadanos.

Nota: Para constancia de lo anterior se anexan evidencias.

Proyecto. Mónica Alejandra Jiménez Méndez
Contratista
Dirección de Atención Integral al usuario y Pqrs



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

